

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG**

(Studi di Pantai Lombang Kabupaten Sumenep)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Ekonomi



PROGRAM STUDI MENEJEMEN

FAKULTAS ENONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

DESEMBER, 2019

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG (Studi di Pantai Lombang Kabupaten Sumenep)

Oleh :

Herman Arafah

201210160311191

Diterima dan disetujui
pada tanggal 15 Maret 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Widayat, M.M.

Drs. Noor Aziz, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG (Studi di Pantai Lumbang Kabupaten Sumenep)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Herman Arafah**
NIM : **201210160311191**
Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 15 Maret 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Eko Handayanto, M.M.**

Penguji II : **Dra. Dewi Nurjannah, M.M.**

Penguji III : **Drs. Noor Aziz, M.M.**


Penguji IV : **Dr. Widayat, M.M.**

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Ida Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Skripsi ini tidakterdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang telah diteliti atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Malang, 16 Desember 2019


Herinan Arafah

201210160311191



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-MU peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Kunjungan Ulang ". Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dr. Marsudi, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Widayat, M.M. Dan Bapak Drs. Noor Aziz, M.M. yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis kuliah di Universitas Muhammadiyah Malang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Pemasaran.
6. Kedua orang tua ku Abd Rakip dan Ibu Latifah yang telah memberikan do'a dan restu serta semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman-temanku kelas seperjuangan manajemen yang tidak bisa saya sebut namanya yang telah memberikan doa dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Pengelola wisata lombang sumenep, terima kasih banyak telah mengijinkan penulis melakukan penelitian dan pemberian data yang telah diperlukan.

Disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki peneliti, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 16 Desember 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR PERSAMAAN	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	9
II. TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kualitas Layanan	10
B. Kepuasan Konsumen	14
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	18
D. Minat Kunjungan Ulang	19
E. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Kunjungan Ulang	20
F. Penelitian Terdahulu	21
G. Kerangka Pemikiran	22
H. Hipotesis	23
III. METODE PENELITIAN	24
A. Lokasi Penelitian	24
B. Jenis Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24

1. Populasi	24
2. Sampel dan Teknik Sampling.....	25
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
1. Variabel Penelitian	26
2. Definisi Operasional	27
E. Jenis Data dan Sumber Data	29
F. Metode Pengumpulan Data	29
G. Uji Validitas.....	31
H. Uji Reliabilitas	32
1. Analisis Linier Regresi Berganda.....	32
2. Uji Goodness of Fit.....	33
3. Uji Signifikan Parameter Individual.....	33
4. Uji Signifikasi Simultan	34
5. Koefisien Determinasi	35
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Karakteristik Responden	36
1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	37
3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	38
4. Distribusi Responden Berdasarkan Rekan Wisata	38
5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
B. Uji Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	42
C. Analisis Rentang Skala	43
1. Kualitas Pelayanan	43
2. Kepuasan Konsumen	45
3. Minat Kunjungan Ulang	46
D. Analisis Regresi Linier Berganda	47
1. Persamaan Regresi yang Dihasilkan.....	48
2. Hasil Koefisien Determinasi.....	49

E. Pengujian Hipotesis.....	50
1. Uji F.....	50
2. Uji t.....	51
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang	53
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Kunjungan Ulang	54
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	55
V. KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59



DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.1	Data Kunjungan Wisata Pantai Lombang Tahun 2012-2016	8
2.1	Penelitian Terdahulu	21
3.1	Definisi Operasional Variabel	28
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	38
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Rekan Wisata	39
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.6	Uji Validitas Variabel	41
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel	42
4.8	Hasil Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	43
4.9	Hasil Rentang Skala Variabel Kepuasan Konsumen (X_2)	45
4.10	Data Minat Kunjungan Kembali	46
4.11	Data Intensitas Kunjungan	47
4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.13	Perbandingan Nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}	51

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	22
4.1.	Kurva Uji F	50
4.2.	Kurva Daeran Penerimaan Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
4.3.	Kurva Daeran Penerimaan Variabel Kepuasan Konsumen	53

DAFTAR PERSAMAAN

Nomor	Teks	Halaman
3.1	Rumus Slovin	26
3.2	Analisis Regresi Berganda	32
3.3	<i>t-test</i>	33
3.4	Uji F	34
3.5	Koefisien Determinasi	35
4.1	Persamaan Regresi Linier Berganda	47
4.2	Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	47

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	61
2.	Data Karakteristik Responden	65
3.	Tabulasi Data	67
4.	Hasil Uji Korelasi	72
5.	Data Deskripsi Responden	74
6.	Reliabilitas Masing-Masing Variabel	83
7.	Hasil Uji Regresi Berganda	84



DAFTAR PUSTAKA

- Agusty, Ferdinand. 2006. **Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang: Universitas Diponegoro
- Al-Ababneh, Mukhles. 2001. *The influence Of Managerial Leadership Style on Employee Job Satisfaction In Jordanian Resort Hotels. Research in Hotel Management* 6(2).
- Chang, Fong. 2010. *Green Product Quality, Green Customer Satisfaction, Green Corporate Image and Green Customer Loyalty: African Journal of Business Management*. 4(13): 2837 – 2842
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bandung: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2006. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Keempat**. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hadi, Sutrisno. 2000. **Akuntansi Suatu Pengantar**. Jakarta: Salemba Empat
- Happy, Yahya. 2009. **Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner Sidoarjo**. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya.
- Indriantoro, N dan B. supomo. 2013. **Metodologi penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen**. Yogyakarta: BPFE
- Joewono, S. Dan H. Sutumo. 2012. *Assesment Model of the Port Effectiveness and Efficiency (case Study: Western Indonesia Region). Procedia: Journal of Social and Behavioral Sciences* Vol: 43 (24-32)
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. **Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi Keempat**. Jakarta: Erlangga
- Luo, S. J. dan L. Y. Hsieh. 2013. *Reconstructing Revisit Intension Scale in Tourism. Journal of Applied Sciences* 13(8): 3638 – 3648

- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT salemba Empat.
- Marinkovic, V, Senic, and Vladimir. 2014. *Examining the Effect of Different Components of Customer Value on Attitudinal Loyalty and Behavioral Intentions. International Journal of Quality and Service Sciences* 6(2): 134 – 142
- Mosahab, Rahim. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. International Business Research*. 3(4)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing* 64 (1): 14-40.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta gramedia.
- Reza, M. A. 2012. *Relationship Between Service Quality, Percieved Value Satisfaction and Revisit Intension in Hotel Industry. Interdisciplinary Journal of Contamporary Research in Business* 4(8): 788 – 805
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Edisi Keempat*. Jakarta: Salmeba Empat
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Alfa Beta
- _____. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- _____. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yuwono. (2010). *Kualitas Hidup Menurut Spitzer Pada Penderita Gagal Ginjal Termianal yang menjalani Hemodialisa di Unit Hemodialisis RSUP Dr. Kariadi Semarang*. <http://eprint.undip.ac.id>

Lembaga Informasi dan Publikasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang



Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal: 10/10/2018

KODE 32
A

Nama : Herman Arafah
NIM : 201210160311191
Jurusan : MANAJEMEN

Naskah Publikasi : Lulus
Terjemahan Abstrak : Selesai



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
Rima Dani

